Le rapport du MÉDIATEUR 2012



Avant-propos

Tout au long de l'année 2012, le nombre de dossiers que j'ai reçus de la part de clients de la RATP a connu une progression régulière. Cette évolution est significative du développement de la notoriété de la médiation à la RATP et de la meilleure connaissance par les voyageurs de ce recours à l'amiable qu'elle représente.

L'augmentation particulièrement forte des saisines pour des motifs autres que la verbalisation constitue un autre signe d'évolution. Les clients ont pris conscience de l'élargissement du champ de la médiation à la RATP au-delà des seules infractions tarifaires.

Bien que la proportion des dossiers irrecevables soit en régression par rapport en 2011, ceux-ci restent néanmoins encore trop nombreux. Ils témoignent de la nécessité de réexpliquer en permanence les modalités de saisine du Médiateur. Nous le ferons à nouveau dans ce document, ainsi que sur tous les moyens d'information dont nous disposons.

Concernant les recommandations que j'avais émises en 2011, j'ai obtenu une réponse à chacune d'elles. Je souhaite que les améliorations apportées par la RATP puissent donner satisfaction à ses clients. J'espère qu'il en sera de même pour mes recommandations 2012.

Enfin, je remercie mes collaborateurs pour leur implication de tous les instants, qui m'a permis d'accomplir ma mission dans les meilleures conditions.

Philippe Labbé
Médiateur de la RATP

Sommaire




Monsieur Pierre Mongin
Président-Directeur Général



Philippe Labbé

Monsieur le Président,

Dans la continuité de ma mission de développement de la médiation à la RATP, je suis heureux de vous faire parvenir le rapport concernant mon activité en 2012.

Les 524 dossiers qui m'ont été envoyés représentent une forte progression du nombre de saisines : + 60 % par rapport à 2011. C'est la première fois que ce niveau est atteint depuis la mise en place de la médiation à la RATP.

Cette augmentation particulièrement sensible peut s'expliquer par une meilleure connaissance de la part des clients de l'opportunité de recourir au Médiateur. Ses coordonnées sont aujourd'hui accessibles à travers un nombre grandissant de canaux : courriers de réponse du Service Clientèle de la RATP, espace Médiateur du site www.ratp.fr, sites Internet du Club des Médiateurs de Services au Public et du Défenseur des Droits…

L'élargissement des motifs de saisine est également une caractéristique de l'année écoulée. Si la majorité d'entre elles concernent toujours une infraction tarifaire, les saisines pour un autre motif ont plus que triplé en 2012, au nombre de 138 contre 31 en 2011. Certaines d'entre elles, à l'image des dossiers liés aux nuisances sonores, nécessitent une investigation souvent plus complexe. La multiplication des usurpations d'identité est également à signaler. Elles ont représenté 27 dossiers en 2012, avec une tendance qui s'est poursuivie début 2013.

Alors que la médiation est un recours de plus en plus utilisé en France, la Commission de la Médiation de la Consommation a référencé en mars 2012 le dispositif de médiation mis en place par la RATP, au regard de sa Charte de bonnes pratiques.

Parallèlement, le projet de directive européenne relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation (directive REL) a continué d'être débattu. Votée par le Parlement Européen le 12 mars 2013, cette directive donne un cadre juridique clair à l'activité des Médiateurs exerçant leur fonction auprès des entreprises : elle définit notamment des critères d'impartialité, de transparence et d'efficacité que ces médiateurs respectent d'ores et déjà comme en atteste leurs engagements déontologiques publics, leurs rapports annuels ainsi que leur référencement par la Commission de la Médiation de la Consommation.

Le Médiateur s'est attaché à étudier chaque dossier qui lui a été adressé avec la plus grande attention et de manière personnalisée. L'enquête annuelle d'opinion menée auprès des requérants a confirmé leur bon niveau de satisfaction globale vis-à-vis de la médiation, quelle que soit la décision finale : 78 % des clients recommanderaient le recours au Médiateur à l'un de leurs proches.

L'observation des situations vécues par les clients m'a permis de constater certains dysfonctionnements et de formuler des progrès souhaitables. Ils constituent plusieurs recommandations, que j'ai adressées aux différents départements de la RATP, afin qu'ils étudient la faisabilité de certaines améliorations.

J'ai parallèlement reçu les réponses aux recommandations que j'avais émises en 2012 et je remercie les différents services qui les ont prises en compte.

Nos échanges réguliers et constructifs avec les représentants des associations de consommateurs se sont poursuivis en 2012. Huit séances de travail concertées nous ont permis d'aborder une quinzaine de thèmes majeurs, dans un climat de confiance renouvelé.

Enfin, l'élargissement des missions du Médiateur à l'ensemble du Groupe RATP est en préparation et devrait connaître une évolution favorable en 2013.

Je vous remercie, Monsieur le Président, de m'avoir accordé les conditions nécessaires à l'accomplissement de ma mission en toute impartialité, tout en respectant ma totale indépendance à l'égard des structures internes de la RATP.

Philippe Labbé

Régie autonome des transports parisiens • RCS Paris B 775 663 438
Siège : 54, quai de la Rapée, 75599 Paris cedex 12 • Tél 01 58 78 20 20 • Fax 01 58 78 31 70 • www.ratp.fr

Le Président-Directeur Général



Monsieur Philippe Labbé
Médiateur de la RATP



Pierre Mongin

Monsieur le Médiateur,

Vous me remettez votre Rapport d'activité de l'année 2012 et je vous en remercie. C'est toujours avec un vif intérêt que j'en prends connaissance. Ce rapport montre une nouvelle fois le rôle clef que vous jouez au sein de la RATP.

Rôle clef et délicat car vous avez pour mission de tenter de résoudre, en toute indépendance et en équité, les litiges dont nos clients vous saisissent. Votre champ d'action ne cesse de s'élargir. D'une part, car les clients sont de plus en plus nombreux à vous saisir et, d'autre part, car vous avez désormais à connaître, outre des dossiers relatifs aux infractions tarifaires, de dossiers encore plus délicats sur le plan humain et juridique, tels les usurpations d'identité.

Cet accroissement du nombre et du périmètre de vos saisines montre que votre rôle est de mieux en mieux identifié et de plus en plus apprécié de nos clients. Ceux-ci reconnaissent en votre action un moyen efficace de recours, alternatif à une voie contentieuse.

Ce succès est d'abord le votre. Vos capacités d'écoute et votre humanité, alliées à votre grande connaissance du fonctionnement du réseau, vous permettent d'appréhender très précisément des situations individuelles uniques. Cependant, comme vous le soulignez, ce succès est également celui de l'entreprise qui a le souci constant de vous apporter aide et soutien dans vos missions et a ainsi mis en place les moyens d'information nécessaires pour faire connaître votre activité de médiation.

Je me réjouis également que la RATP ait été, l'an passé, l'une des premières entreprises à obtenir le référencement de la Commission Médiation et Consommation. Il s'agit d'une véritable reconnaissance des pratiques de la médiation au sein de la RATP, répondant aux exigences d'indépendance et d'impartialité posées par la Charte de cette Commission.

Cette reconnaissance des activités de médiation nous vient également de l'Union Européenne, qui, à travers l'adoption récente de la Directive REL (règlement extrajudiciaire des litiges), envoie un signal fort venant conforter le recours aux médiateurs d'entreprise.

Je tenais à vous remercier, ainsi que votre équipe, pour votre implication dans vos missions. C'est avec la plus grande attention que j'ai pris connaissance des recommandations que vous émettez pour l'année 2013 et je m'attacherai à ce que l'ensemble du Groupe RATP mette tout en œuvre pour appliquer vos propositions d'améliorations de notre qualité de service.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Pierre Mongin

Régie autonome des transports parisiens • RCS Paris B 775 663 438
Siège : LAC B916 • 54, quai de la Rapée, 75599 Paris cedex 12 • Tél 01 58 78 20 20 • Fax 01 58 78 31 70 • www.ratp.fr



L'activité de la médiation

Les saisines du Médiateur de la RATP ont progressé de près de 60 % en 2012, avec 524 sollicitations. Un chiffre significatif de la montée de la notoriété du Médiateur et des recours pouvant lui être soumis.

La médiation en 2012

La médiation à la RATP

Un client de la RATP insatisfait de la réponse formulée par les services clientèle de l'entreprise à sa réclamation peut saisir le Médiateur. Celui-ci intervient alors pour tenter de résoudre à l'amiable ce litige entre l'entreprise et l'un de ses clients. Il peut concerner une verbalisation ou tout autre sujet relevant du contrat de transport. Les cas de force majeure, les dommages corporels, les délits, ainsi que les litiges faisant déjà l'objet d'une procédure judiciaire, n'entrent pas dans le champ d'intervention du Médiateur. Celui-ci ne pourra pas non plus intervenir si le client n'a pas auparavant contacté le Service Clientèle de la RATP : il ne peut agir qu'en second recours.

Le Médiateur instruit chaque dossier avec précision. Il vérifie la réalité des faits décrits par le client et valide le respect des règles applicables. Il peut demander des informations complémentaires au client aussi bien qu'à l'entreprise, en faisant mener une enquête interne. Il tient compte de l'ensemble des éléments portés à sa connaissance avant de prendre une décision. Celle-ci constitue un avis consultatif, que la RATP respecte la plupart du temps. Elle ne constitue néanmoins pas une jurisprudence. La réponse du Médiateur met un terme irrévocable à la demande de médiation.



Une autre facette de la mission du Médiateur consiste à faire progresser la qualité du service rendu par la RATP. Chaque année, dans le cadre de son rapport d'activité, il adresse un certain nombre de recommandations à l'entreprise, voire au Syndicat des Transports d'Ile-de-France. Elles reprennent certaines interrogations pertinentes et incompréhensions qui lui ont été rapportées au cours de l'année par les clients, dans le cadre de leurs sollicitations. Le Médiateur a donc un rôle actif dans l'évolution de la qualité du service offert par la RATP, au bénéfice de ses clients.

L'importance de renouer le dialogue

Lorsque le plaignant a reçu une réponse négative ou insatisfaisante de la part du Service Clientèle, la prise en compte de la demande par le Médiateur permet souvent de renouer le dialogue entre les parties. Dans la plupart des cas, l'avis formulé par le Médiateur parvient à restaurer la relation de confiance entre l'entreprise et le client, qui a été entamée par le litige.

La saisine du Médiateur ne constitue pas une contrainte, mais davantage l'accomplissement d'une liberté, en intervenant lorsque la réglementation et le droit ont montré leurs limites. La médiation reconnaît l'individu en tant que personne responsable, à la recherche d'une aide simple et gratuite, sanctionnée par un avis impartial.

Le Médiateur est nommé par le Président – Directeur général de la RATP, à qui il remet chaque année son rapport d'activité. Totalement indépendant des structures internes de l'entreprise, il se situe hors hiérarchie.



L'aspect pédagogique de l'explication

Face à une réglementation souvent complexe, le mécontentement naît souvent de l'incompréhension. C'est pourquoi le Médiateur prend toujours soin d'expliquer les raisons de son avis lors de sa réponse, élaborée dans le respect des principes d'équité et de l'éthique liée à sa fonction.

Le Médiateur a donc un rôle pédagogique et un devoir d'information sur ses avis. Il s'efforce d'éclairer le client par une explication aussi simple et précise que possible, qui doit l'aider à comprendre le nécessaire équilibre entre la stricte application du règlement et la légitimité de certaines contestations.





Les clients connaissent de mieux en mieux l'opportunité de recours au Médiateur

Les informations sur le recours au Médiateur de la RATP ont été une nouvelle fois renforcées cette année. Elles sont accessibles à travers cinq principaux canaux :

- → le Service Clientèle de la RATP, dans ses courriers de réponse adressés aux clients,
- → le site www.ratp.fr,
- → le Club des Médiateurs des Services au Public, avec un lien du site www.clubdesmediateurs.fr vers l'espace Médiateur du site www.ratp.fr,
- → le Défenseur des Droits, avec un lien du site www.defenseurdesdroits.fr vers le site www.ratp.fr,
- → les associations de consommateurs, également avec des liens de leurs sites vers le site www.ratp.fr.

La notoriété du Médiateur le place aujourd'hui comme un interlocuteur privilégié en matière d'arbitrage dans les litiges commerciaux.

Une fréquentation en hausse de l'espace Médiateur du site Internet de la RATP

L'espace Médiateur du www.ratp.fr propose des informations en français et en anglais. Il fournit des éléments précis sur les conditions de la médiation à la RATP. Il répertorie également les éléments pratiques nécessaires pour constituer un dossier dans le cadre d'une saisine. La fréquentation de l'espace Médiateur a progressé de 70 % en 2012, avec 27 715 visiteurs uniques sur l'année contre 16 272 en 2011.



Le Médiateur de la RATP est référencé sur le site www.clubdesmediateurs.fr, dont le nombre de visiteurs uniques a dépassé les 100 000 en 2012. Il propose des informations générales sur les valeurs de la médiation institutionnelle, avec des liens vers les sites de chaque Médiateur.

Des échanges d'expérience avec le Club des Médiateurs de Services au Public

Le Médiateur de la RATP est l'un des membres fondateurs du Club des Médiateurs de Services au Public. Le Club rassemble les Médiateurs qui partagent les mêmes convictions sur la place de la médiation dans la société et adhèrent aux mêmes principes de fonctionnement, regroupés dans une charte réactualisée en 2011 (cf annexe). Le Médiateur de la RATP contribue aux échanges d'expérience et aux travaux de réflexion sur l'évolution de la médiation institutionnelle menés par le Club. Il bénéficie également des programmes de formation proposés par le Club aux Médiateurs et à leurs équipes.

Une volonté politique marquée de faire évoluer la médiation



La médiation répond à un besoin d'écoute, de respect et d'humanité dans une société au cœur d'une situation économique et sociale difficile. Le Médiateur personnalise une relation humaine, au-delà de l'anonymat des institutions. Il affiche des valeurs d'indépendance, d'équité et de confiance. Il fonde son action sur la bonne foi, tout en garantissant un résultat dans un délai sur lequel il s'engage.

La médiation bénéficie d'une volonté politique commune de tous les Etats membres de l'Union Européenne. En 2012, les travaux européens, avec notamment la préparation de la nouvelle directive ADR (Alternative Dispute Résolution), ont confirmé une volonté croissante de mieux protéger le consommateur.

En France, cette volonté politique vis-à-vis de la Médiation s'est également exprimée à différentes reprises, et tout particulièrement à travers les travaux menés par la Commission de la Médiation de la Consommation. Celle-ci a poursuivi tout au long de l'année son processus de référencement des Médiateurs.

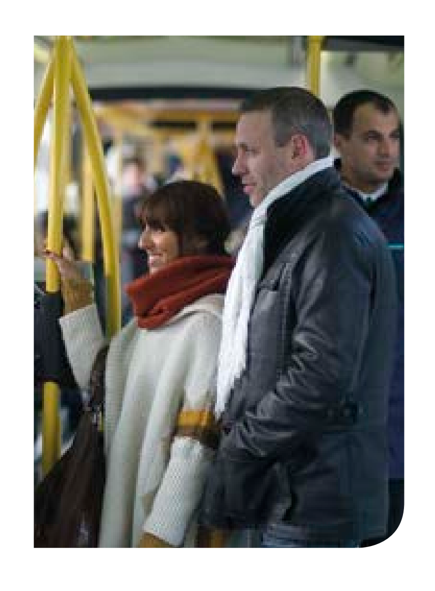
Le dispositif de médiation de la RATP a été référencé par la Commission de la Médiation, au regard de sa Charte des bonnes pratiques (www.mediation-conso.fr/charte.html). A partir d'une grille d'évaluation, les membres de la Commission ont ainsi rendu un avis positif sur le dispositif mis en place par le Médiateur de la RATP. Le référencement lui a été annoncé le 9 mars 2012.



Des échanges constructifs avec les associations de consommateurs

Le Médiateur de la RATP a poursuivi en 2012 ses échanges réguliers et constructifs avec les associations de consommateurs agréées ayant signé un protocole de concertation avec la RATP. Huit rencontres avec les représentants des associations ont été organisées au cours de l'année, permettant d'aborder une quinzaine de thèmes. Ces séances de travail concertées contribuent à une prise en compte plus fine par la RATP des attentes exprimées par ses voyageurs et clients.

Chacune des réunions d'information et de concertation organisées avec les associations de consommateurs implique des dirigeants de la RATP ou des chefs de projet, qui tiennent à venir présenter personnellement les projets qu'ils développent en direction des voyageurs. Cette réflexion partagée a permis de prendre connaissance des suggestions des associations sur de nombreuses thématiques : la lutte contre les incivilités, Roissybus, la régulation de la ligne A du RER, la politique de sécurité, les relations sociales, le Service Clientèle, l'information des voyageurs, le schéma directeur du RER, la maintenance des ascenseurs, le Plan de Déplacement Urbain d'Ile-de-France, l'aménagement du pôle de Châtelet – Les Halles, les services offerts aux clients, les bus hybrides…



A travers leur participation à ces réunions, les représentants des associations ont confirmé l'importance qu'ils accordent à la concertation sur les sujets essentiels à la qualité du transport. Le Médiateur les a remerciés pour le climat de confiance mutuelle dans lequel les échanges ont pu se dérouler. Il contribue chaque année à consolider une volonté commune de co-construction au bénéfice de tous, dans un partenariat durable.

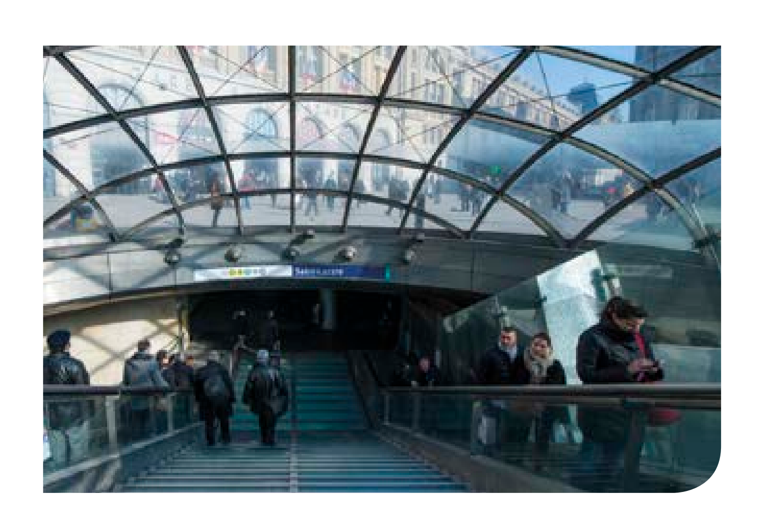
Le Médiateur et les associations ont défini ensemble les thèmes de la concertation pour 2013. Seront abordés : le Grand Paris, les projets du RER, la mise en place d'un centre de commandement unique sur la ligne B du RER, l'automatisation de la ligne 1 du métro, le fonctionnement du contrôle, l'accessibilité du réseau, l'éclairage par LED dans les gares et stations, les médias numérique, la propreté, la tarification, la signalétique, l'information en situation perturbée...



La relation avec le Service Clientèle

Le Service Clientèle de la RATP indique dorénavant systématiquement la possibilité de recourir au Médiateur lors d'une réponse négative à une demande exprimée par un client. Le Médiateur a veillé à renforcer sa notoriété auprès de ce service. Il s'est restructuré en cours d'année, afin d'offrir une meilleure cohérence d'ensemble.

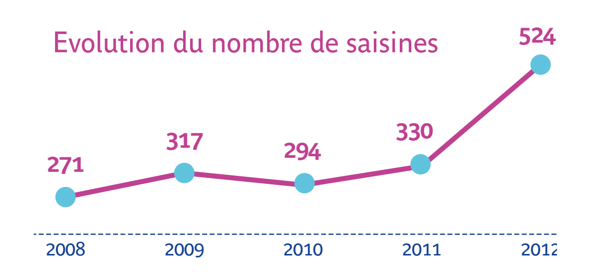
Le Médiateur a défini pour 2013 un rendez-vous mensuel fixe d'échange avec les associations de consommateurs, permettant à leurs représentants de pouvoir planifier plus facilement leur participation.



La médiation en chiffres

Une forte progression des saisines

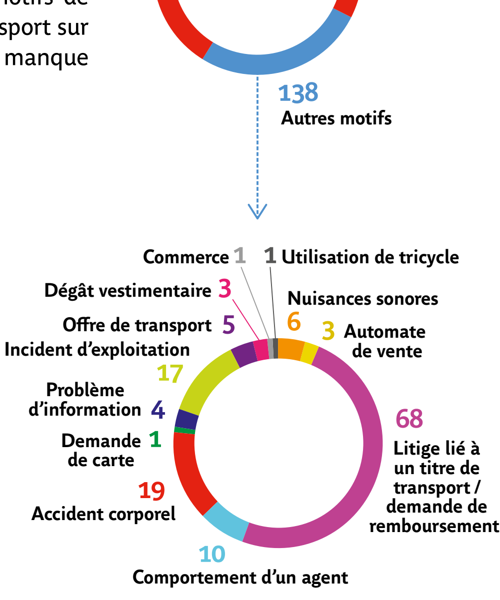
Le Médiateur de la RATP a été sollicité à 524 reprises en 2012, ce qui représente une progression de 60 % par rapport à 2011. La présence visible du Médiateur et le développement de sa notoriété globale constituent un élément de réponse à cette augmentation historique des saisines.



Les saisines du Médiateur de la RATP sont parvenues en 2012 à un niveau jamais atteint auparavant. De plus en plus nombreux à connaître la possibilité de recours à la médiation, les clients n'hésitent plus à constituer un dossier.

Les saisines pour un autre motif qu'une infraction tarifaire ont plus que triplé

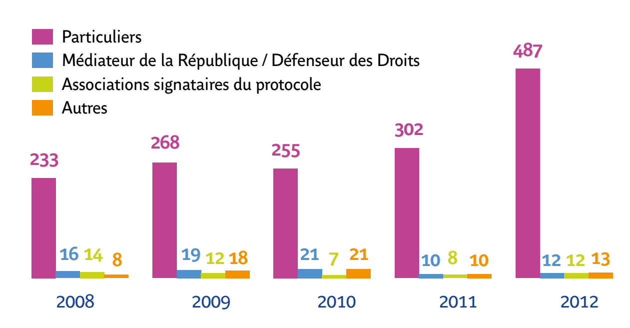
La majorité des saisines concernent toujours la contestation d'une infraction tarifaire. Elles ont progressé de 29 % en 2012, nettement au-delà de l'augmentation de 13,5 % du nombre des procès-verbaux.
Les saisines pour d'autres motifs ont très fortement progressé en 2012. On peut y constater le signe de la reconnaissance de l'élargissement du champ d'intervention du Médiateur. Au nombre de 138 en 2012 contre 31 en 2011, ces saisines représentent aujourd'hui 26 % du total. La moitié concernent des demandes de remboursement suite à des litiges commerciaux, portant sur les abonnements imagine R, Navigo annuel ou mensuel. Les demandes de remboursement liées à un retard ou une interruption du trafic arrivent en seconde position avec 13 %. Les saisines liées au comportement des agents de la RATP sont également en progression. Déjà constaté en 2011, l'élargissement des motifs de saisine s'est poursuivi, autour de thèmes comme l'insuffisance de l'offre de transport sur certaines lignes de Bus dans la journée et de métro en fin de soirée, ainsi que le manque d'information en situation perturbée.



Une grande majorité de saisines directes

93 % des saisines proviennent de particuliers. Les informations sur la médiation disponibles sur les sites Internet ont accentué les saisines directes de la part des clients, qui ont aujourd'hui la maturité nécessaire par rapport à la médiation pour gérer seuls leur recours. Le nombre de saisines provenant des associations de consommateurs et du Défenseur des Droits s'est stabilisé. Les autres saisines proviennent d'intermédiaires divers : député, conciliateur de justice, avocat, syndic de copropriété…







Un peu moins d'une moitié de dossiers recevables

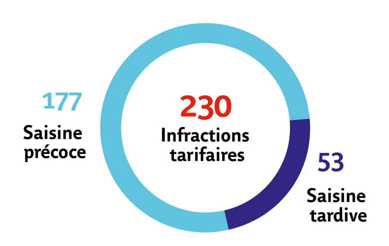
Sur les 524 saisines reçues par le Médiateur en 2012, 282 n'ont pas pu être traitées, car elles n'étaient pas recevables dans le cadre du protocole de médiation de la RATP. Elles représentent environ 54 % du total. La proportion des dossiers irrecevables a régressé par rapport à 2011. Cette évolution est liée à une meilleure connaissance de la procédure de saisine du Médiateur.

En 2012 les saisines tardives, présentées au-delà de 2 mois, ne représentaient plus que 23 % des dossiers irrecevables, contre 49 % en 2011.

Le Médiateur ne peut pas intervenir sur les saisines précoces, qui lui sont adressées avant un contact avec le Service Clientèle. La montée de la notoriété de la médiation fait imaginer à un nombre de plus en plus important de clients que le Médiateur va pouvoir résoudre leur problème, quelles que soient les circonstances. La proportion de saisines précoces a néanmoins régressé cette année. Elles ont représenté 33 % des dossiers irrecevables, pour 44 % en 2011.

Le Médiateur répond aux dossiers non recevables dans les 5 jours.

Répartition des saisines non traitées

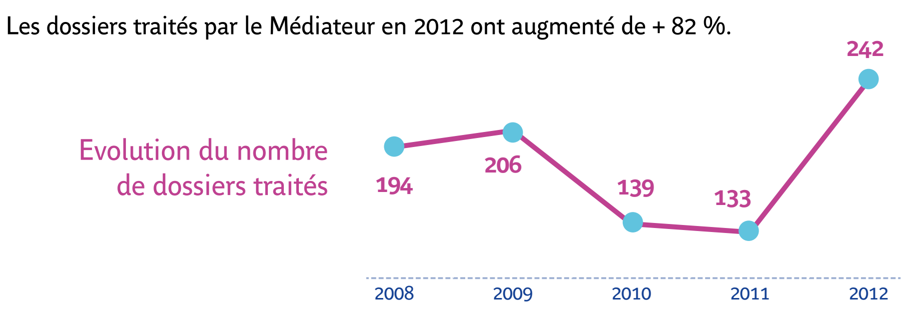


Filiales de la RATP
6
Accidents corporels
21
Domaine SNCF
15
52
Hors du périmètre du protocole de médiation
10 Comportements agents

La loi fixe le délai de contestation d'un procès-verbal à deux mois. Les saisines du Médiateur qui se rapportent à une verbalisation sont donc liées à ce délai de recevabilité à compter de la date de l'infraction. Une fois cette période écoulée, la RATP transmet le dossier au Trésor Public, qui se charge du recouvrement. Le Médiateur n'a donc plus la possibilité d'intervenir sur un dossier qui n'est plus maîtrisé par la RATP.

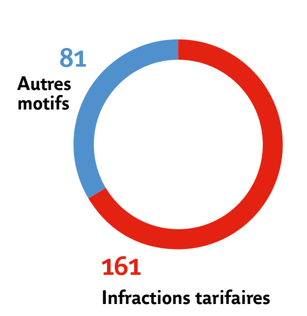
Le nombre de dossiers traités a quasiment doublé

Les dossiers traités par le Médiateur en 2012 ont augmenté de + 82 %.



Sur les 242 saisines traitées, 161 portent sur des infractions. Si elles restent majoritaires avec 66 % du total, leur proportion régresse sensiblement par rapport à 2011, où elles en représentaient 89 %. 27 saisines pour infraction justifient leur demande d'annulation du PV par une usurpation d'identité. Ce phénomène est en nette progression, avec toutes les difficultés de traitement qu'il comporte.

Répartition des dossiers traités



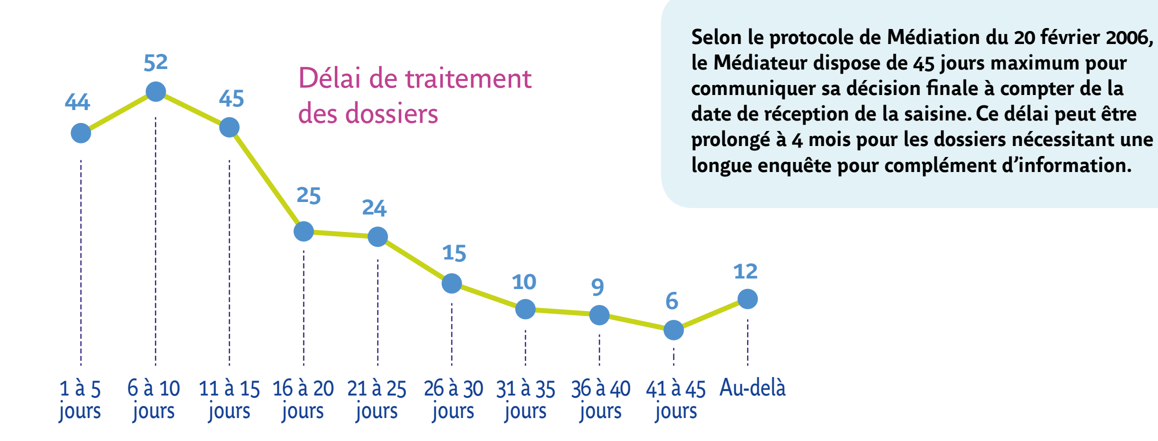
Une vérification systématique des faits avancés

Lors de la phase d'instruction, le Médiateur se tourne alternativement vers le client et vers la RATP, pour leur demander des éléments complémentaires lui permettant une prise en compte optimale du dossier. Le client est tenu de lui adresser ces éléments dans les délais, sinon le Médiateur ne sera pas en mesure d'accomplir sa mission de médiation. De la part des services internes de l'entreprise, il attend d'éventuels rapports des agents concernant le dossier, des traces des échanges entre le client et la RATP, des textes de loi applicables

pour les dossiers complexes… Il dispose également de la possibilité de demander une enquête complémentaire concernant les agents mis en cause par les clients. Le rapport sera signé par l'agent et son supérieur hiérarchique.

Le temps d'instruction restant incompressible, il est difficile de réduire davantage le délai de traitement des dossiers. Un temps de réponse minimum de chaque partie est nécessaire pour fournir les éléments complémentaires demandés par le Médiateur.

La durée moyenne de traitement des dossiers a été de 17,5 jours en 2012, en légère augmentation. Le nombre de dossiers traités au-delà du délai de 45 jours représente 5 % des dossiers. Certains d'entre eux concernent des nuisances sonores, qui réclament la réalisation de mesures acoustiques, venant s'ajouter à un planning des équipes de maintenance déjà très chargé.



Selon le protocole de Médiation du 20 février 2006, le Médiateur dispose de 45 jours maximum pour communiquer sa décision finale à compter de la date de réception de la saisine. Ce délai peut être prolongé à 4 mois pour les dossiers nécessitant une longue enquête pour complément d'information.

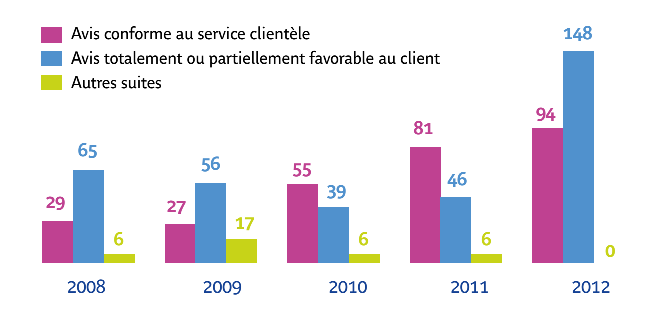
Une majorité d'avis rendus favorables au client

61 % des avis rendus ont été totalement ou partiellement favorables au client, contre 35 % en 2011. Cette forte augmentation est due à l'indulgence du Médiateur pour une circonstance particulière : le premier oubli de sa carte d'abonnement imagine R ou Navigo annuel par un client fidèle, qui n'a pas d'élément infractionnel et dont la verbalisation s'est bien déroulée.

39 % des avis ont confirmé la décision du Service Clientèle. La plupart du temps, la contestation de l'infraction n'a pas de justification fondée. Si le Médiateur prend toujours en compte la situation sociale du requérant, elle ne peut pas à elle seule motiver sa décision.

Dans son avis, le Médiateur fournit systématiquement au voyageur des explications détaillées sur les fondements de sa décision. Elle est motivée par des éléments liés au règlement, mis en rapport avec les faits qui ont été portés à sa connaissance. Les explications avancées par Médiateur visent à faire évoluer les comportements futurs.

Répartition des avis rendus par le Médiateur



Dans un dossier concernant une infraction, la décision du Médiateur peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de l'amende à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du Service Clientèle.



L'analyse des litiges

Sur les 242 dossiers traités par le Médiateur en 2012, 66 % concernaient une infraction tarifaire et 34 % avaient un autre motif. Pour chacun des dossiers traités, le Médiateur a rendu un avis personnel, motivé par l'étude des éléments disponibles, sans aucune jurisprudence.

Absence de réponse du Service Clientèle au bout d'un mois

LES FAITS

Verbalisée par les agents du contrôle pour infraction à la police des chemins de Fer, Mme C. saisit directement le Médiateur pour contester le procès verbal 2 semaines après la date de l'infraction. Dans un premier courrier le Médiateur lui répond que, n'intervenant qu'en second ressort, elle doit tout d'abord écrire au Service Clientèle. Dans le cas d'une réponse insatisfaisante du Service Clientèle elle pourra alors saisir le Médiateur. Un mois plus tard, Mme C. saisit de nouveau le Médiateur pour lui dire qu'elle n'a toujours pas reçu de réponse du service clientèle, que si la contestation d'une infraction doit intervenir dans les 2 mois et le paiement de l'infraction dans le même délai, alors comment éviter l'amende majorée ?

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur comprend le mécontentement de Mme C. face à cette situation inconfortable. Il lui précise que maintenant il peut instruire son dossier car faute de réponse du service clientèle dans un délai d'un mois à une contestation d'infraction le requerrant peut saisir le Médiateur.

LE COMMENTAIRE

Afin de permettre au requérant de saisir le Médiateur de la RATP avant la fin du délai légal de 2 mois de contestation d'une infraction, le protocole de Médiation du 20 février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs prévoit la possibilité de « faire réexaminer par le Médiateur les cas de clients de la RATP qui, à la suite d'une réclamation relative à un procès verbal d'infraction, n'ont pas reçu de réponse au bout d'un mois ». Cette information, qui figure dans le rapport du Médiateur mis à disposition des clients sur le site de la RATP, est néanmoins peu connue.

Remboursement de prélèvements bancaires effectués après la résiliation d'un abonnement Navigo Annuel

LES FAITS

Dans un courrier contenant son passe imagine R, Melle D. avait demandé à l'agence imagine R la résiliation de son abonnement en raison d'un départ à l'étranger pour suivre ses études. Cependant, les prélèvements sur son compte bancaire se sont poursuivis au cours des 4 mois suivants, malgré des contacts répétés avec le Service Clientèle de l'agence.

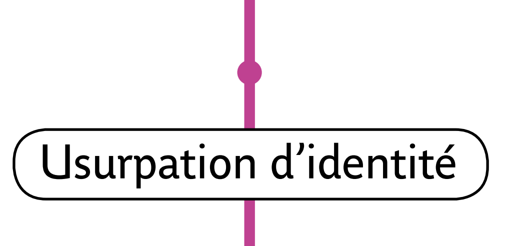
LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Compte tenu des éléments du dossier et de l'enquête interne qu'il a fait réaliser, le Médiateur demande à la RATP de rembourser à Melle D. la somme de 185,44 euros, correspondant aux 4 mensualités prélevées.

LE COMMENTAIRE

L'envoi de la demande de résiliation en recommandé par le payeur, accompagné du passe et du justificatif d'admission à une université à l'étranger est conforme à l'article 6 des conditions générales d'utilisation de l'abonnement imagine R. Le contrat peut être résilié à la demande du payeur, lorsque que le porteur est mis dans l'impossibilité d'utiliser son titre de transport. Un courrier personnalisé d'excuses a été envoyé à la cliente.





LES FAITS

M. G. conteste un procès-verbal dressé au nom de sa fille pour usurpation d'identité. Il demande de le classer, estimant qu'il n'existe pas de preuve irréfutable de l'identité de sa fille et que l'agent de contrôle n'a pas procédé à une vérification de l'identité du contrevenant.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

La preuve d'une usurpation d'identité doit être apportée par la personne qui s'en prétend victime. Un dépôt de plainte pour usurpation d'identité ne suffit pas à lui seul pour classer un PV. La personne qui invoque une usurpation de son identité doit apporter d'autres éléments permettant d'établir qu'elle ne pouvait vraisemblablement pas être celle qui a été verbalisée à la date et l'heure de l'infraction constatée. Le Médiateur maintient le PV, tout en invitant M. G. à poursuivre son action auprès du Procureur de la République, seul moyen de faire cesser l'usurpation d'identité dont il déclare que sa fille est victime.

LE COMMENTAIRE

Les usurpations d'identité alléguées par les réclamants auprès du Médiateur ont été beaucoup plus fréquentes en 2012 qu'en 2011. Les clients victimes d'usurpation d'identité sont nombreux à penser que les agents du contrôle ont le devoir de vérifier l'identité du contrevenant. Mais ils ne peuvent que la relever. Ils n'ont ni le droit ni la possibilité de la vérifier. Seule la Police est autorisée à le faire, dans le cadre d'une procédure spécifique encadrée par des textes de loi.

Véritable usurpation d'identité ou déclaration intentionnelle de fausse identité ?

Les cas d'usurpations d'identité lors de la verbalisation de voyageurs en infraction deviennent de plus en plus fréquents sur le réseau de la RATP. Ils rendent assez problématique le recouvrement des procès verbaux dus au titre des infractions constatées. Pour les personnes victimes d'une véritable usurpation de leur identité, cela entraîne bon nombre de démarches pour déposer plainte, de tracasseries administratives, de préjudices financiers, sans parler du stress généré par ces situations. Faire la différence entre une personne victime d'usurpation de son identité et celle qui déclare intentionnellement une fausse identité est un exercice de plus en plus fréquent pour le Médiateur, saisi pour une contestation de procès-verbal.

Avant l'expiration du délai de deux mois

Un procès-verbal ne pourra être classé sans suite que si la personne fait état d'éléments probants, attestant qu'elle ne pouvait matériellement pas être là lorsque l'infraction a été commise et constatée. Un dépôt de plainte au commissariat pour usurpation d'identité n'est pas suffisant à lui seul pour permettre à la RATP de classer sans suite un procès verbal.

Après expiration du délai de deux mois

La RATP est dessaisie des contraventions établies par ses agents, c'est l'Officier du Ministère Public qui est compétent. Si une personne fait état d'usurpation de son identité plus de deux mois après la date de l'infraction, elle devra directement s'adresser à l'Officier du Ministère Public prés le tribunal de Police compétent.

Skate board dans le métro

LES FAITS

Verbalisé alors qu'il circulait en skate board dans l'enceinte du métro, M. H. conteste cette verbalisation. Il explique qu'il a effectivement lu dans le règlement intérieur de la RATP qu'il était interdit d'utiliser un skate board et que sa responsabilité était engagée en cas d'accident. Il n'a cependant rien trouvé concernant l'éventualité d'une amende et son montant.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur précise à M. H. que l'interdiction de se servir d'un skate board ou d'un autre objet du même style figure sur l'affiche Mode d'emploi se trouvant dans toutes les gares du RER et les stations de métro. A la RATP, circuler en skate board est assimilé à une potentielle entrave à la circulation des personnes dans les espaces voyageurs. Le Médiateur maintient le procès verbal, d'un montant de 90 euros.

LE COMMENTAIRE

Tout entrave à la circulation des personnes dans les espaces voyageurs expose son auteur à devoir régler une indemnité forfaitaire de 60 euros. Le montant de la sanction ne figure pas sur l'affiche Mode d'emploi, mais l'entreprise n'a pas l'obligation d'y faire référence. L'impératif est de mentionner le texte légal ou règlementaire sur lequel se fonde le code d'infraction appliqué. Dans l'extrait de l'arrêté du 9 décembre 1968 concernant le réseau métropolitain de la RATP, il est précisé que cette interdiction peut être assortie d'une amende. Cet article se trouve dans la partie basse de l'affiche intitulée « Dispositions de police et de sécurité ».

Ticket non validé

LES FAITS

Melle L. a été verbalisée, car elle n'a pas été en mesure de produire un titre de transport validé lors d'un contrôle. Selon elle, elle a introduit son ticket dans le valideur à son entrée dans le bus, sans rien remarquer de particulier, pensant que son ticket était validé.

LE COMMENTAIRE

Le contrôle des tickets est facilité par le marquage visible d'une empreinte. Lorsque l'appareil de validation n'a pas maculé le ticket (défaut d'encrage, cartouche d'encre défectueuse), la validation du ticket peut encore être établie par un contrôleur muni d'un lecteur magnétique.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur explique à Melle L. qu'il appartient au client de vérifier au moment de la validation que son titre de transport a été convenablement composté. Les règles du « savoir-voyager » affichées dans tous les espaces de la RATP, y compris les bus, le rappellent aux voyageurs. Lorsque le valideur refuse un billet ou que le billet n'a pas été convenablement composté, le client doit s'adresser au conducteur afin que ce dernier le valide manuellement. Le Médiateur reconnaît la bonne foi de Melle L., sans ignorer cependant qu'il lui appartenait de vérifier la validation de son titre de transport. Il maintient le procès-verbal, tout en dispensant Melle L. du règlement des frais de dossier.

Oubli de passe Navigo

LES FAITS

Melle S. a été verbalisée à la station Denfert-Rochereau, car elle n'a pas été en mesure de présenter au contrôleur un titre de transport valable et validé. Elle déclare avoir oublié son passe Navigo Annuel et demande l'annulation de l'amende.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur rappelle à Melle S. l'obligation de détenir un titre de transport valable pour emprunter les transports en commun. Si un oubli est effectivement toujours possible, il appartenait à Melle S. d'acheter un ticket à l'unité pour ne pas être en infraction. Toutefois compte tenu des éléments du dossier, le Médiateur classe sans suite le procès-verbal.

LE COMMENTAIRE

Après vérification, le passe de la cliente abonnée était actif au moment de la verbalisation. Les conditions de la verbalisation ont été satisfaisantes et les agents du contrôle n'ont pas établi de rapport complémentaire. On peut également considérer que c'était un premier oubli, puisque la voyageuse n'avait pas d'antécédent infractionnel. Ces trois éléments plaident favorablement pour le classement sans suite d'un premier procès-verbal.



Les conséquences d'un retard

LES FAITS

M. M. souhaitait se rendre à la Gare de Lyon SNCF pour emprunter un train grandes lignes vers Besançon. En l'absence de train en gare RER B de Robinson, M. M. a raté son train à la Gare de Lyon SNCF et a du acheter un nouveau billet. Il est en outre parvenu à Besançon avec plus de 3 heures de retard. Il déclare être arrivé à 12h39 à la gare de Robinson et avoir attendu 40 minutes sur le quai. M. M. estime avoir subi un préjudice et réclame un dédommagement à la RATP.

LE COMMENTAIRE

Le contrat entre le STIF et la RATP prévoit le remboursement des voyageurs en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté au plan d'information lorsque la RATP est directement responsable. L'information sur la perturbation avait été diffusée 24 heures avant le début, sur le site ratp.fr et par téléaffichage le jour même dans les gares.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

A la suite d'un mouvement de grève, le trafic a été perturbé au départ de la gare de Robinson ce jour-là. Deux trains ont été supprimés. L'information ayant été diffusée par téléaffichage dans la gare, la RATP ne peut pas être tenue responsable du préjudice. Il était en outre possible de prendre connaissance des perturbations sur le réseau RATP en consultant le site ratp.fr. Le Médiateur ne donne pas de suite favorable à la demande de dédommagement de M. M.

Nuisances sonores

LES FAITS

Un syndic de copropriétaires saisit le Médiateur pour l'informer que les résidents d'un immeuble d'habitation sont gênés depuis quelques mois par un bruit assourdissant et de fortes vibrations ressenties lors du passage des rames du métro.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

A la suite de cette saisine, une expertise des infrastructures des lignes 5 et 9 qui circulent sous l'immeuble a été réalisée. Les mainteneurs de la voie ont constaté de légers défauts de surface sur les rails de la ligne 5 qui peuvent être à l'origine des bruits perçus. Sur la ligne 9, aucun défaut n'a été relevé. Une opération de maintenance sera réalisée sur la ligne 5 au cours des prochaines semaines à l'aide d'un train meuleuse pour éliminer ces défauts. Concernant l'impact éventuel du passage des trains sur la structure de l'immeuble, des mesures ont également été faites à plusieurs reprises. Elles ont montré que l'amplitude des vibrations générées était faible et ne pouvait entraîner de dommages aux structures de l'immeuble.

LE COMMENTAIRE

Dans ce cas précis, l'origine des nuisances sonores a pu être vite identifiée et les mainteneurs sont intervenus en priorité par rapport au planning des interventions prévues dans l'année. Suite aux opérations de meulage, les résidents ont constaté une diminution très sensible des nuisances.

Le nombre de saisines portant sur des nuisances sonores a sensiblement progressé en 2012 par rapport aux années précédentes. Elles concernent à la fois le bruit des moteurs des autobus qui restent en fonctionnement au terminus en attendant le départ, les annonces sonores en soirée dans les gares aériennes du RER, le passage des rames de métro sous les immeubles dans Paris… Dans le premier cas, il suffit d'alerter les machinistes de la ligne via la direction du centre Bus pour que les nuisances cessent rapidement. Mais dans les deux autres cas, l'élimination des nuisances réclame plus de temps. Des mesures acoustiques sont souvent nécessaires pour vérifier le préjudice et pour identifier la responsabilité du matériel et des infrastructures. Dans ce type de nuisances sonores, la médiation est souvent la dernière phase amiable pour le requérant, avant d'engager des actions en justice pour faire cesser le préjudice ou pour obtenir réparation dans le cas d'un hôtelier ou d'un restaurateur.

Les litiges liés aux poussettes

L'utilisation de poussettes par les voyageurs génère un certain nombre de conflits et de litiges, que le Médiateur doit traiter dans les requêtes qui lui sont adressées.

Le partage de l'espace avec d'autres voyageurs

LES LITIGES

Les conflits entre les voyageurs et les personnes avec des poussettes sont relativement fréquents, surtout aux heures d'affluence. Certaines poussettes dépliées ont un gabarit important dans un espace réduit, face à la porte centrale. Il est fréquent que les poignées et les roues dépassent dans l'allée centrale, utilisée par tous les voyageurs pour circuler et descendre du bus. Même si l'enfant peut être sorti de la poussette, celle-ci n'est pas forcément repliée, car elle peut également servir à transporter les achats de la journée ou d'autres objets… D'où l'agacement des autres voyageurs à l'intérieur du bus ou de ceux qui n'ont pas pu y monter. Dans certaines situations de forte affluence, les personnes à mobilité réduite en fauteuil roulant ne peuvent pas monter dans le bus et doivent attendre le suivant, sauf si un des deux voyageurs avec poussette accepte de descendre à la demande du machiniste…

LA RÈGLE

Il ne faut pas dépasser deux poussettes dépliées dans un bus standard ou articulé, une poussette dépliée dans un bus à gabarit réduit (midi bus et mini bus). La poussette dépliée doit obligatoirement stationner sur l'emplacement matérialisé par un pictogramme ou sur l'emplacement réservé par priorité aux utilisateurs de fauteuils roulants (UFR). Elle doit leur céder la place le cas échéant. Les voyageurs sont informés de ces contraintes par l'affiche « Les règles du savoir-voyager », affichée dans les bus.

La non validation de leur titre de transport par les voyageurs accompagnés de poussette

LA RÈGLE

Affichée dans les bus, elle précise « L'accès des poussettes dépliées peut s'effectuer par la porte centrale, sous réserve de l'accord du conducteur et de la validation du titre de transport. »

LES LITIGES

Aux heures d'affluence, où il n'est pas toujours possible de circuler dans le couloir central pour accéder au valideur situé face à la porte avant, les voyageurs prétextent souvent qu'ils n'ont pas voulu s'écarter de leur enfant pour des raisons de sécurité pour aller valider. D'où un nombre important de litiges lors des procès-verbaux liés à la non validation.

LA SOLUTION PROPOSÉE

Il n'y a pas de solution simple à ces deux problèmes bien connus par les exploitants du Bus. Limiter l'autorisation à une seule poussette serait contradictoire à l'amélioration de l'accessibilité. Ajouter un valideur au niveau de la porte centrale entraînerait des coûts supplémentaires et pourrait faciliter la fraude, en donnant la possibilité de valider à la vue des contrôleurs. Le département Bus de la RATP a choisi de mener une nouvelle campagne de communication pour mieux sensibiliser les voyageurs accompagnés de poussettes à respecter les règles d'utilisation du bus.

Alors que l'affiche « Les règles du savoir voyager » est placée derrière le conducteur, les règles et bonnes pratiques concernant les poussettes sont dorénavant affichées face à la porte centrale, emplacement réservé aux deux poussettes. Elles sont donc plus visibles.



L'analyse de la satisfaction des clients

La plupart des clients ayant saisi le Médiateur ont reçu un questionnaire leur permettant de faire part de leur avis sur le traitement de leur requête. Les réponses sont anonymes. 57 réponses ont été reçues sur 500 questionnaires de satisfaction envoyés, soit un taux de retours spontanés d'un peu plus de 10 %. Les clients sont globalement satisfaits d'avoir obtenu une écoute, quelle que soit la suite donnée à leur contestation.

Le Service Clientèle relaie l'information sur le Médiateur

Par quel intermédiaire avez-vous eu l'idée de saisir le Médiateur ?

Une association de consommateurs	5
Un agent RATP	6
Le site www.ratp.fr	24
Le Service Clientèle RATP	24
Le site du Club des Médiateurs	2

Dans la grande majorité des cas, l'information sur la possibilité de saisir le Médiateur est fournie par une source liée à la RATP : agent, site Internet, service clientèle. Si le site ratp.fr reste une source d'information majeure, la proportion de clients informés par le Service Clientèle est en forte progression par rapport à l'an dernier.

L'accusé de réception plébiscité

Le Médiateur vous envoie un accusé de réception dès qu'il reçoit votre requête. Voyez-vous cela comme une marque de reconnaissance ?

Oui : 45	Non : 5

L'accusé de réception est une marque essentielle de considération. Il informe le client rapidement que son dossier est bien parvenu au Médiateur et qu'il sera traité. Les clients apprécient largement cette initiative. Dans certains cas, l'accusé de réception est également une demande d'informations complémentaires. Si son dossier n'est pas recevable, le client en est informé dans les cinq jours.

Un dossier utile

Dans sa réponse, avez-vous le sentiment que le Médiateur a pris en considération les éléments que vous lui avez transmis ?

Oui : 39	Non : 14

Les voyageurs estiment que le temps passé à constituer leur dossier est utile. Ils ont le sentiment que le Médiateur a pris le temps nécessaire pour réaliser une nouvelle analyse de leur situation, grâce aux indications qui lui ont été fournies.



Un délai de saisine difficilement mémorisé

Etiez-vous informé du délai de deux mois pour saisir le Médiateur avant d'entrer en contact avec lui ?

Oui : 21	Non : 32

Une majorité de clients continue à ignorer le délai de deux mois à respecter pour contester un procès-verbal et formuler une requête auprès du Médiateur en cas de réponse négative du Service Clientèle. Il est nécessaire de renforcer l'information sur ce point.



Des explications satisfaisantes

Le Médiateur vous a-t-il fourni des explications satisfaisantes pour justifier sa réponse ?

Oui : 29	Non : 12

La proportion de réponses considérées comme satisfaisantes a nettement progressé par rapport à 2011. Le Médiateur tient à soigner ses explications, tout particulièrement lorsque sa décision n'est pas celle souhaitée par les clients. Il est important que son intervention puisse avoir un impact pédagogique sur l'évolution de leur comportement.

Une procédure pas vécue comme une contrainte

Vous ne pouvez saisir le Médiateur que si vous avez présenté une première requête auprès du Service Clientèle. Estimez-vous ce principe contraignant ?

Oui : 21	Non : 32

La majorité des clients accepte le principe de saisine du Médiateur en second recours après une réponse négative du Service Clientèle. Ils estiment cette procédure comme normale et pas particulièrement contraignante, sauf si les délais de réponse du Service Clientèle ne leur permettent plus de saisir le Médiateur dans les délais impartis de contestation d'un procès-verbal.



Une préférence pour la saisine par Internet

La saisine du Médiateur se fait par courrier. Auriez-vous souhaité pouvoir le faire par Internet ?

Oui : 27	Non : 20

Si le courrier reste apprécié, les clients sont de plus en plus habitués à utiliser Internet. Ils sont aujourd'hui prêts à réaliser la saisine par ce canal.

La poursuite de la contestation

Après que le Médiateur ait rejeté votre requête, avez-vous décidé de poursuivre votre contestation en justice ?

Oui : 6	Non : 12

Pour des litiges représentant la plupart du temps des enjeux financiers relativement faibles, la décision d'une action en justice peut paraître onéreuse pour un résultat aléatoire. A travers leur réponse à cette question, certains clients ont peut-être souhaité faire passer un message de mécontentement au Médiateur.

Un délai de réponse acceptable

Le Médiateur est tenu de répondre dans les 45 jours. Jugez-vous ce délai trop long ?

Oui : 16	Non : 37

Avec un délai de réponse moyen de 17,5 jours en 2012, la réactivité du Médiateur est appréciée des voyageurs. Le délai maximum de 45 jours sur lequel le Médiateur s'engage à fournir une réponse n'est que très rarement dépassé, pour des dossiers nécessitant une demande d'information complémentaire complexe.

Des clients satisfaits de l'intervention du Médiateur

Si l'un de vous amis avait un litige avec la RATP, lui conseilleriez-vous de recourir au Médiateur ?

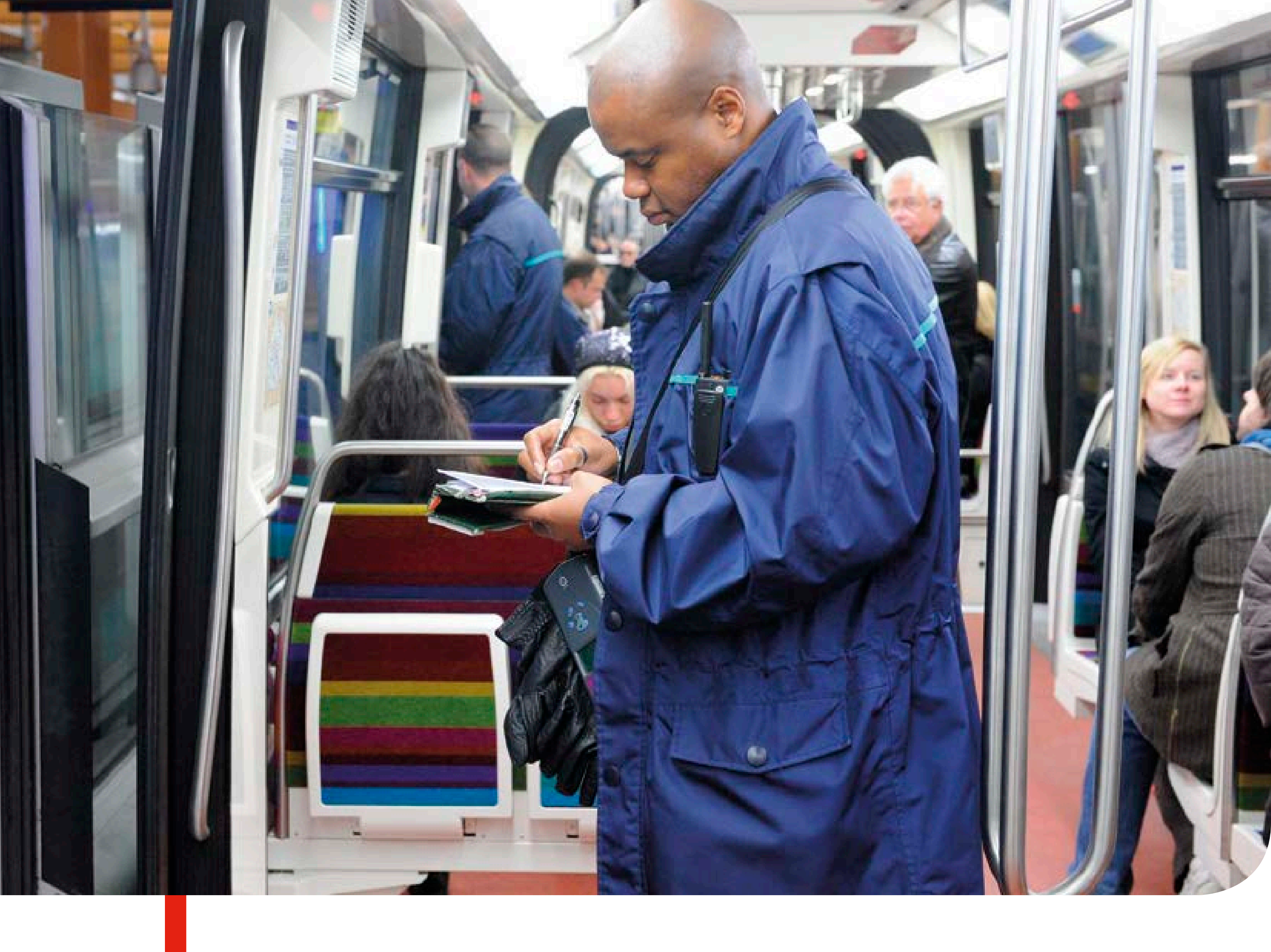
Oui : 40	Non : 11

78 % des clients recommanderaient à l'un de leurs amis de recourir au Médiateur. Un chiffre à rapprocher des 61 % de clients ayant obtenu un avis totalement ou partiellement favorable. Même lorsqu'ils n'obtiennent pas gain de cause, les clients apprécient que leur dossier ait pu être pris en considération et étudié de manière personnalisée.

Les commentaires

Dans une réponse sur deux, les requérants remplissent la page de commentaires. Ce sont plutôt les personnes n'ayant pas obtenu satisfaction qui le font. Certains utilisent cet espace pour apporter de nouvelles explications à leur requête, de manière parfois brutale, ou avec des critiques violentes vis-à-vis de la RATP. D'autres commentaires confirment avec pertinence l'une des recommandations du Médiateur liée au délai de réponse du Service Clientèle.





Les recommandations
du Médiateur

Au-delà de sa mission de résolution à l'amiable de litiges, le Médiateur fait remonter les différents dysfonctionnements qu'il a eu l'occasion de constater lors des situations rapportées par les voyageurs. Le Médiateur interpelle la RATP ou le Syndicat des Transports d'Ile-de-France à leur sujet, en proposant d'éventuelles améliorations.

Les réponses de la RATP aux recommandations 2011

La RATP et le Syndicat des Transports d'Ile-de-France ont apporté des réponses aux interpellations qui leur ont été adressées par le Médiateur en 2011.

2011-01

Abonnement imagine R en cours d'année

LA SITUATION

Les abonnements imagine R sont en principe souscrits en début d'année scolaire ou universitaire, mais il arrive que certaines souscriptions soient plus tardives. Dans ce cas, les abonnés sont parfois surpris d'avoir à acquitter la totalité du forfait annuel, alors que plusieurs mois se sont écoulés. Dans certains cas, les clients avaient acheté un passe Navigo mensuel avant de faire leur demande d'abonnement imagine R en cours d'année. Ils ne sont pas d'accord pour payer deux fois les mois qui précédent le début effectif de leur abonnement. Cette situation est toutefois conforme à la réglementation définie aux articles 2.3 et 2.5.5 des conditions générales d'utilisation du forfait imagine R. Le Médiateur considère que cette réglementation, pour légitime qu'elle soit, n'est pas nécessairement comprise par les souscripteurs, générant parfois des contestations.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que cette clause, qui figure parmi les 46 alinéas des 10 articles des conditions générales d'utilisation du forfait imagine R (au verso du formulaire d'abonnement) soit rendue plus visible par les souscripteurs au moment de leur engagement en cours d'année.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Pour rendre plus visible l'article 2.3 des conditions générales d'utilisation du forfait imagine R Étudiant et Scolaire, la RATP mettra en œuvre trois actions :

- vis-à-vis des clients qui se présentent dans une agence commerciale pour un acte de service après-vente imagine R ou une réclamation, les agents RATP doivent connaître et rappeler le cas échéant la clause suivante : « quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité ». Une note d'information commerciale sera diffusée à l'ensemble des agents des agences commerciales pour leur rappeler cette règle ;
- lors de la campagne imagine R 2013, la RATP et les autres transporteurs accentueront la visibilité de cette clause dans le prochain livret. Cette mention apparaîtra clairement « Quelle que soit ta date de souscription, le prix du forfait annuel est dû en intégralité ». Ce livret est actuellement en cours de validation par le STIF ;
- cette mention sera intégrée à la prochaine mise à jour annuelle de l'affiche « RATP mode d'emploi », reprenant l'ensemble des informations légales.



2011-02

Information des équipes de contrôle sur le réseau métro et RER en cas de dysfonctionnement technique

LA SITUATION

La validation des titres de transport est obligatoire, pour accéder au réseau métro et RER. Des clients qui sont contrôlés font parfois valoir le mauvais fonctionnement d'un appareil de contrôle pour expliquer que leur titre de transport n'a pu être validé. Dans la très grande majorité des cas signalés dans les courriers reçus, le contrôle n'est pas contesté dans sa finalité. Mais souvent, les clients estiment ne pas avoir été entendus suffisamment par le contrôleur au moment de leur verbalisation, lorsqu'ils lui ont déclaré avoir validé leur titre de transport.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que les équipes de contrôle soient mieux informées, dans des délais aussi proches que possible du temps réel, de la situation des lignes de contrôle et de l'état de fonctionnement des accès au métro et au RER gérés par la RATP ou par la SNCF.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Le Service de Contrôle possède une cellule appelée Centre d'Information du Contrôle (CIC). L'une de ses missions est de fournir aux équipes de contrôleurs les informations opérationnelles dont elles peuvent avoir besoin pour réaliser leurs missions. Pour cela, le CIC est doté de l'outil d'entreprise Ocarina, qui diffuse à tous moments sur le réseau des messages concernant les perturbations de trafic et les dysfonctionnements de lignes de contrôle. Une évolution récente de cet outil a permis l'envoi systématique de messages d'avertissement, dès qu'une information nouvelle est disponible. Cela permet aux superviseurs du CIC d'en prendre connaissance instantanément et d'aviser aussitôt les équipes.

L'accompagnement de la mobilité des clients par une information claire, précise et complète constitue un élément majeur de la mission de Contrôle. Il est rappelé dans le guide professionnel du contrôleur multimodal. Celui-ci est tenu de signaler tous les dysfonctionnements observés et de rechercher les informations sur l'évolution des perturbations.

Les réponses de la RATP aux recommandations 2011

2011-03



Tarification de la ligne T2

LA SITUATION

La tarification de la ligne T2 du tramway sur l'ensemble de son parcours n'est pas toujours comprise par les voyageurs qui l'empruntent avec un ticket t+. Cette ligne est soumise à deux tarifications, selon la station à laquelle le voyageur monte dans la rame. Sur le tronçon la Défense / Issy – Val-de-Seine, il est en situation régulière avec un ticket t+ ou un billet « Origine Destination » combiné RATP-SNCF. En revanche, s'il va au-delà d'Issy – Val-de-Seine en direction de la Porte de Versailles, il doit nécessairement utiliser un ticket t+. Cela l'oblige à une deuxième validation s'il possédait un billet « Origine Destination » pour la première partie du tronçon de la ligne.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

A la suite de sa première interpellation 2009-05, transmise au Syndicat des Transports d'Ile-de-France, le Médiateur demande que soit de nouveau examinée la possibilité de simplifier la tarification sur la ligne T2, en autorisant l'utilisation d'un billet « Origine Destination » de bout en bout.

LA RÉPONSE DU SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE

La charte du mode « tramway » approuvée par le conseil du STIF le 10 décembre 2004 précise que la tarification de ce mode est identique à la tarification du mode « bus ». Cela signifie que pour les voyageurs non munis d'un forfait, le titre usuel sur le T2 est le ticket t+. Celui-ci donne droit, dans la limite d'un délai de 1h30 entre première et dernière validation, à la gratuité des correspondances bus-bus, bus-tram et tram-tram.

Il existe, pour des raisons historiques, deux dérogations à cette règle générale : il est possible de circuler avec un billet Origine-Destination entre une gare RER/train et l'une des stations de la ligne T2 situées entre La Défense et Issy-Val de Seine ou l'une des stations de la ligne T4. Ces stations étant anciennement des gares ferroviaires, cette exception a été admise lorsque la ligne a été dédiée au tram afin d'éviter le débours d'un ticket t+ supplémentaire pour les usagers qui utilisaient précédemment un billet Origine-Destination. Cette situation est complexe, mais la suppression de cette exception serait dommageable pour les anciens usagers. Etendre cette exception aux nouvelles stations ne ferait qu'augmenter la difficulté.

Le voyageur qui veut aller au pont de Bezons depuis une gare d'Ile-de-France doit prendre un billet de train jusqu'à la Défense puis un ticket t+ pour prendre le tramway. Cette situation est identique à celle des autres correspondances entre le train et le tram.



2011-04

Dézonage du forfait annuel imagine R

LA SITUATION

Dans les conditions générales d'utilisation du forfait imagine R détaillées au verso des contrats d'abonnement, à l'article 1.1, il est précisé « Pendant la semaine, il (le forfait imagine R) est utilisable uniquement dans les zones souscrites. Les samedis, dimanches, jours fériés, pendant les petites vacances scolaires (Toussaint, Noël, Hiver et Printemps) définies par l'Education Nationale dans les académies de Paris, Versailles et Créteil (Zone C) et du 1er juillet au 31 août, il est valable dans toutes les zones d'Ile-de-France. » Même si il n'est pas précisé l'heure du début, on peut logiquement penser que le dézonage le week-end commence dès le samedi à 00h01 et prend fin le dimanche à 23h59. A plusieurs reprises, le Médiateur a été saisi par des requérants qui ne comprenaient pas pourquoi ils avaient été verbalisés un samedi après 00h01 au motif de « sans titre de transport », alors qu'ils possédaient un forfait annuel imagine R sur le réseau RATP en Ile-de-France.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que l'information concernant les heures de début et de fin de dézonage les weekends, jours fériés et vacances scolaires soit clarifiée et diffusée à l'ensemble des équipes de contrôle.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Une note commerciale interne à la RATP a rappelé en avril 2011 les modalités du dézonage du forfait imagine R (Note 2011 – 016 C du 14 avril 2011). Celle-ci indique que le dézonage prend effet dès le samedi 00h01 jusqu'au dimanche 23h59. Par la suite, deux notes commerciales de juillet et août 2012 font état de l'extension du dézonage aux forfaits Navigo Annuel et Mensuel, et Titre Solidarité Transport mois. La note commerciale du 30 août 2012 précise que c'est techniquement seulement (sur les valideurs RATP) que la période de validité du dézonage s'étend du samedi 3h00 au lundi 3h00 le week-end et qu'elle débute à 3h00 le matin d'un jour férié et s'achève le lendemain à 3h00 du matin.

Commercialement, les forfaits Navigo bénéficiant du dézonage à partir du 1er septembre, sont dézonés du vendredi minuit au dimanche minuit les week-ends. Un jour férié, la période de dézonage débute à 0h00 et s'achève à minuit de ce jour.

Un correctif sur les valideurs était prévu en janvier 2013.

Depuis le 1er janvier 2013, le dézonage s'applique du vendredi 23h59mn59s au dimanche 23h59mn59s, pour les validations en entrée. Pour les clients entrés sur le réseau RATP en période de dézonage, les valideurs permettent la sortie jusqu'à 3h00 du matin.

Ces dispositions correspondent aux attentes des clients, qui se règlent naturellement sur un horaire calendaire et non sur un service d'exploitation. Les agents de contrôle sont tenus informés des évolutions de ces dispositions de manière permanente. Les notes commerciales sont systématiquement commentées lors des briefings d'équipes, et un affichage de celles-ci est obligatoire sur les sites du Service de Contrôle.

Les recommandations 2012

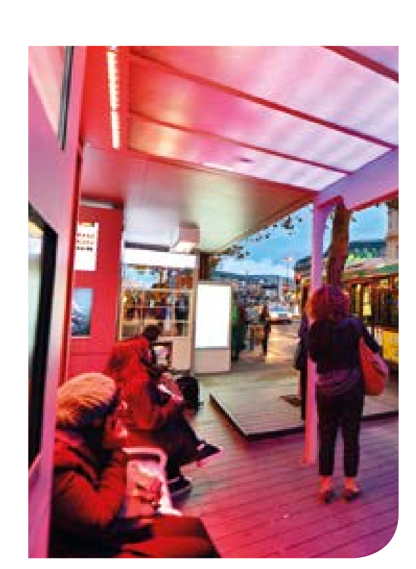
Un certain nombre d'aspects du service offert aux voyageurs ont entrainé des litiges avec la RATP en 2011, parfois de manière récurrente. Le Médiateur interpelle les départements de l'entreprise, afin qu'ils étudient la faisabilité de possibles améliorations.

2012-01

Délai de réponse du Service Clientèle

LA SITUATION

Les délais de réponse du Service Clientèle aux lettres de contestation des clients contrevenants ne leur permettent pas toujours de pouvoir saisir le Médiateur avant la transmission du PV au Procureur de la République. Le Médiateur se trouve ainsi dans l'obligation de leur répondre que leur saisine est tardive et qu'il n'est pas en mesure de traiter le litige. Ceux-ci estiment alors que la responsabilité des délais incombe à la RATP. Or, il est précisé dans le protocole de Médiation que si le réclamant n'a pas de réponse du Service Clientèle dans un délai d'un mois, il peut saisir directement le Médiateur. Même si ce protocole est disponible sur l'espace Médiateur du site ratp.fr, cette clause reste peu connue, car elle fait partie d'un ensemble d'informations sans mise en valeur particulière.



C'EST POURQUOI

Le Médiateur demande qu'une meilleure information soit faite aux clients, afin qu'ils puissent exercer dans les délais leur droit de saisir le Médiateur. Le Service Clientèle pourrait envoyer systématiquement un accusé de réception aux lettres de contestation de PV des clients. Dans cette lettre, il serait précisé que sans réponse du Service Clientèle au bout d'un mois, le plaignant peut saisir directement le Médiateur de la RATP.

2012-02

Usurpation d'identité

LA SITUATION

Les personnes victimes d'une usurpation de leur identité depuis plusieurs années, notamment à la suite du vol de leur carte d'identité, ne comprennent pas pourquoi la RATP continue de leur transmettre des lettres de relance de paiement de nouveaux PV. Lors de la contestation de leurs précédents PV, elles ont pourtant apporté la preuve de l'usurpation d'identité.

C'EST POURQUOI

Le Médiateur demande à la RATP de mettre en place un dispositif permettant de traiter de façon spécifique les cas avérés d'usurpation d'identité.



Annexes

1 La médiation en pratique

→ Le Médiateur

Quel est son champ d'intervention ?

Outre les infractions à la Police des transports, le Médiateur peut être saisi à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages - autres que corporels - subis dans les espaces de transport de la RATP. Il est compétent pour les questions relatives à la qualité de service.

Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur :
→ les cas de force majeure,
→ les dossiers relatifs à des dommages corporels,
→ les dossiers relatifs à des délits,
→ les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

Qui peut saisir le Médiateur ?

Chacun peut saisir le Médiateur. Et aussi :
→ les associations de consommateurs agréées
→ le Défenseur des Droits et ses Délégués,
→ les conciliateurs de justice et juge de proximité ,
→ les Médiateurs des institutions et entreprises publiques.

Quand saisir le Médiateur ?

Avant de saisir le Médiateur, le client doit présenter une réclamation auprès du Service Clientèle. Si la réponse ne lui convient pas, il peut alors saisir le Médiateur. A défaut d'une première réclamation déposée dans ces conditions, le Médiateur n'est pas habilité à instruire le dossier.

Certains dossiers sont néanmoins adressés au Médiateur avant d'avoir été vus par le Service Clientèle. Pour ne pas retarder le traitement de la demande, le Médiateur transfère ces dossiers au Service Clientèle et adresse un courrier au client l'informant du transfert de son dossier.

Quels éléments le dossier du client doit-il contenir ?

Le client doit adresser un courrier avec tous les éléments et informations qu'il juge utiles. Dans le cas d'une verbalisation, il doit s'attacher à bien en préciser les circonstances d'une part, et les points sur lesquels porte sa contestation d'autre part. Pour écrire au Médiateur, un papier libre et un courrier simple suffisent. Des clients complètent leurs dossiers avec des documents - parfois originaux - de nature personnelle (feuille de paie, déclaration de revenus, relevé de compte bancaire mensuel,…), voire confidentielle (examens médicaux, documents hospitaliers…). Ces documents sont envoyés sous l'entière responsabilité du client et jamais à la demande du Médiateur. Ils sont systématiquement retournés au client avec la réponse du Médiateur. Il n'en est conservé aucun exemplaire dans le dossier archivé à la Médiation.

Dans quel délai la saisine du Médiateur doit-elle intervenir ?

Concernant les procès verbaux liés aux infractions, le client dispose de deux mois à compter du jour de l'infraction pour saisir le Médiateur. Il doit donc présenter sans attendre sa réclamation au Service Clientèle. Lorsque le réclamant n'a pas de réponse du Service Clientèle dans un délai d'un mois, il peut saisir directement le Médiateur. Si le dossier est transmis au Médiateur au-delà du délai de deux mois, celui-ci n'a en plus la possibilité d'intervenir. Le Centre de Recouvrement des Infractions de la RATP aura alors transmis le dossier au Procureur de la République. La RATP se trouve dessaisie du dossier et ni le Service Clientèle, ni le Médiateur, ne peuvent plus intervenir sur son cours.

Concernant les autres motifs de saisine (demandes de remboursement suite à des litiges commerciaux ou incidents d'exploitation, nuisances sonores,…), il n'y a pas de contraintes légales sur les délais de saisine du Médiateur comme pour les procès verbaux. Toutefois il est préférable, pour les demandes de remboursement liés à un contrat d'abonnement annuel (imagine R ou Navigo) avec des paiements par prélèvement mensuel, de saisir le Médiateur avant la fin du contrat. Les services clientèles de ces deux prestataires effectuent les remboursements par déduction sur les prélèvements à venir.

D'autre part les saisines du Médiateur au motif de demandes de remboursement, de dédommagement ou d'indemnisation nécessitent le plus souvent la transmission de documents récents justifiant le bon droit de la demande. Le requérant saisit donc rapidement le Médiateur afin d'obtenir gain de cause le plus rapidement possible, sans avoir à conserver trop longtemps les documents en question, sauf dans la perspective d'utiliser les voies judiciaires en cas d'avis défavorable du Médiateur.

Que se passe-t-il quand le dossier est envoyé au Médiateur ?

Dès sa réception, le Médiateur s'assure que le dossier qui lui est transmis relève bien de sa compétence, qu'il a fait l'objet d'une réponse préalable du Service Clientèle et qu'il est présenté dans les délais. Si ces conditions sont remplies, il adresse au client un accusé de réception qui officialise la saisine à la date de réception du dossier.

Le Médiateur est tenu de formuler une réponse dans un délai de 45 jours. Dans les cas particulièrement difficiles, ce délai peut être porté à quatre mois. Lors d'une saisine à la suite d'une verbalisation, le temps d'instruction du dossier par le Médiateur prolonge le délai de mise en recouvrement de l'amende, voire la transmission du dossier au Procureur de la République.



Que se passe-t-il quand le Médiateur a rendu son avis ?

L'avis du Médiateur clôt irrévocablement la demande de Médiation. Un classement sans suite clôt le dossier. Dans le cas d'un maintien, total ou partiel de l'amende, le Médiateur fixe les délais et les modalités de règlement. Il précise toujours les conséquences d'un manquement au paiement de l'amende dans les délais prescrits : transmission du dossier du contrevenant au Procureur de la République et exigibilité d'une amende forfaitaire majorée. Le client peut présenter une demande d'indulgence auprès de l'Officier du Ministère Public de son lieu de résidence, en prenant soin de lui expliquer les motifs de sa requête. Il peut également poursuivre sa contestation en la portant devant les tribunaux.

→ Les agents de contrôle

Qu'est-ce que l'assermentation ?

Les agents de contrôle de la RATP se voient accorder certains pouvoirs de Police Judiciaire leur donnant compétence pour constater par procès-verbal l'ensemble des infractions à la Police des Chemins de Fer. Pour cela, ils sont assermentés, c'est-à-dire qu'ils ont prêté serment devant le Président du Tribunal de Grande Instance de Paris. L'agent assermenté exerce ses pouvoirs sous contrôle du Procureur de la République. Il est donc exigé de cet agent qu'il s'en tienne au relevé des faits et seulement des faits, en s'interdisant toute interprétation ou opinion personnelle.

Si un agent de contrôle venait, en toute connaissance de cause, à faire un faux au cours de la procédure (déclaration erronée, fait mensonger...), ce manquement serait alors constitutif d'un crime. L'assermentation confère également à l'agent de contrôle la qualité de citoyen chargé d'une mission de service public. Cette qualité constitue une circonstance aggravante et les atteintes à son intégrité physique ou morale sont donc sanctionnées plus sévèrement par les tribunaux.

Qu'est-ce que l'agrément ?

L'agrément est une procédure légale qui donne à certains agents assermentés la compétence pour relever l'identité des auteurs de l'ensemble des infractions à la Police des Chemins de Fer pour l'établissement des procès-verbaux. L'agrément est attribué par le Procureur de la République près le Tribunal de Grande Instance de Paris. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de fournir une pièce d'identité, l'agent en rend compte à tout officier de Police Judiciaire territorialement compétent. Celui-ci peut autoriser l'agent de contrôle à retenir l'auteur de l'infraction le temps nécessaire à son arrivée ou lui ordonner de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

Qu'est-ce que l'indemnité forfaitaire ?

Lorsqu'une infraction est constatée, l'agent de contrôle propose d'abord le paiement immédiat d'une indemnité forfaitaire. Si le contrevenant accepte, il lui est remis une quittance qui acte du paiement de l'indemnité et qui permet au contrevenant de poursuivre son trajet sur la ligne. Il ne lui est pas demandé de justifier son identité, la nature de l'infraction ne figure pas sur la quittance et aucun archivage de l'infraction n'est effectué par la RATP.

Qu'est-ce qu'un procès-verbal ?

En cas de refus par le contrevenant de régler l'indemnité forfaitaire, l'agent de contrôle recueille son identité et son adresse, afin de lui dresser un procès-verbal d'infraction sur lequel sont précisés les montants de l'indemnité forfaitaire et des frais de constitution du dossier. Si l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire est nécessaire, les frais de constitution du dossier sont majorés. Un exemplaire de cette pièce de procédure est remis au contrevenant. La procédure suit son cours même si celui-ci refuse de la prendre.

Quelle est la formation des agents de contrôle ?

Les contrôleurs reçoivent une formation initiale qui se déroule sur 31 ou 35 jours. Elle est suivie d'une période d'acquisition de compétences sur le terrain aux côtés d'un tuteur parmi les agents de contrôle expérimentés. La RATP exige de ses équipes de contrôle la stricte application de leur Code de Déontologie, ainsi que des attitudes de service irréprochables

avec tous ses clients, y compris avec ceux qui sont en situation infractionnelle. La formation des contrôleurs est agréée. Avec d'autres éléments comme l'état du casier judiciaire et les résultats d'enquêtes de moralité, elle conditionne la délivrance de l'assermentation et de l'agrément accordés par le Procureur de la République.

→ Les agents du GPSR

Quels sont leur rôle et leurs compétences ?

La loi autorise la RATP à disposer d'un service interne de sécurité « chargé de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service ». Les agents du Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux (GPSR) exercent leur compétence dans les rames de métro et de RER, dans les autobus, les tramways, et dans les espaces sous la responsabilité de la RATP, particulièrement les stations et gares. Pour mener cette mission, la loi leur autorise un port de l'arme de 4e catégorie (arme à feu) et de 6e catégorie (tonfa et bombe lacrymogène).

Quels sont leurs pouvoirs ?

Ils ont, comme tout citoyen, la possibilité d'arrêter un individu qui vient de commettre un crime ou un délit puni d'une peine d'emprisonnement et de le conduire devant l'officier de police judiciaire le plus proche. Assermentés et agréés, ils peuvent établir des procès-verbaux d'infractions tarifaires et recueillir l'identité d'un contrevenant.

2 Les contacts possibles à la suite d'une verbalisation

1• Pour contester une verbalisation

Par téléphone, en appelant le Service Clientèle
au : **32 46** (0,34 euros la minute)
de 7h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 17h
les samedis, dimanches et jours fériés.

Par courriel, sur le site Internet **www.ratp.fr**

Par courrier, en écrivant à :
RATP - Service Clientèle
TSA 81250
75564 Paris Cedex 12.

Dans tous les cas, se munir au préalable de tous les documents utiles justifiant une réclamation.

2• Pour régulariser un procès-verbal d'infraction

Les règlements peuvent être effectués :

En espèces, à l'accueil clientèle du
Centre de Recouvrement des Infractions
21, rue Jules Vallès 75011 Paris,
du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Par chèque ou mandat postal
à l'ordre de la RATP, adressé au
Centre de Recouvrement des Infractions,
21, rue Jules Vallès 75547 Paris cedex 11.

Par Carte Bancaire, en téléphonant au :
01 58 77 18 77

Par Internet, sur le site **https://pv.ratp.fr**
et sur le site **www.ratp.fr**
menu « Titres et tarifs »,
sous-menu « Paiement des amendes RATP »



3 Le Protocole de Médiation entre la RATP et les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs et la RATP ont décidé du 20 février 2006 d'actualiser le Protocole initial signé le 6 mars 1990.

1• Champ de la médiation

L'intervention du Médiateur pourra être sollicitée à propos de tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer et à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP. Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur :
→ les cas de force majeure,
→ les dossiers relatifs à des dommages corporels,
→ les dossiers relatifs à des délits,
→ les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

2• Saisine du Médiateur

Les dossiers sont traités en premier ressort par les services clientèle des départements concernés, et le Médiateur n'intervient qu'en second ressort. Le Médiateur peut être saisi par :
→ les associations de consommateurs agréées signataires du présent protocole,
→ les particuliers, sachant qu'il est vivement recommandé à ceux-ci de se faire assister par une association de consommateurs agréée,
→ le Médiateur de la République et ses Délégués départementaux,
→ le Médiateur Européen,
→ les Médiateurs des institutions et entreprises publiques.

3• Modalités de transmission des dossiers

Les associations présenteront des requêtes dont elles auront au préalable vérifié, dans la mesure du possible, le bien-fondé. Elles fourniront à la RATP les données nécessaires à la recherche du dossier (coordonnées du voyageur, références du procès-verbal, copie des différentes pièces du dossier) ainsi que les informations pouvant être utiles à l'examen de l'affaire.

4• Délais de transmission des dossiers

En matière de contravention, les associations saisiront le Médiateur dans les meilleurs délais, afin que l'étude du dossier puisse être réalisée avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction. En effet, au-delà de celui-ci, sauf effet suspensif prévu au paragraphe 5 ci-après, les procès-verbaux sont transmis directement au Procureur de la République, pour mise en recouvrement, en application des articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale. En ce qui concerne les autres dossiers, ils doivent être transmis dans les trois mois à compter de la date des faits générateurs de la demande.

5• Traitement des dossiers

Le Médiateur enregistrera et accusera réception de la demande, instruira le dossier et pourra alors demander au département concerné de réexaminer l'affaire, notamment en fonction des éléments d'information transmis par l'association ou le réclamant. En ce qui concerne les procès-verbaux, la saisine du Médiateur a pour effet de reporter la transmission des dossiers au tribunal de police pour mise en poursuite, légalement prévue à deux mois en cas de non-paiement. Le Médiateur communiquera, dans un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la demande, au réclamant et à l'association, la décision finale résultant de l'examen du dossier. Ce délai peut être porté à 4 mois pour les dossiers demandant une enquête longue ou particulièrement difficile. Qu'elle soit favorable ou non au requérant, la décision finale sera argumentée.

6• Rapport annuel et propositions du Médiateur

Le Médiateur adresse un rapport annuel au Président-Directeur général de la RATP, et le présente aux associations de consommateurs. Il le transmet également au Médiateur de la République, aux Médiateurs du service public ainsi qu'aux particuliers qui en font la demande. Par ailleurs, le Médiateur signale à la Direction générale de la RATP les dysfonctionnements qu'il a pu constater au cours de l'examen des dossiers traités, afin d'améliorer la qualité du service rendu au voyageur.

7• Application du protocole

Le présent protocole entre en application pour une période d'un an à dater de sa signature. Il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation d'une des parties avec un préavis de deux mois.

4 Les associations signataires
du Protocole de Médiation avec la RATP

ADEIC *Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur*
3, rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris

AFOC *Association Force Ouvrière Consommateurs*
141, av du Maine - 75014 Paris

ALLDC *Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs*
153, av Jean Lolive - 93695 Pantin Cedex

ASSECO-CFDT *Association Etudes et Consommation*
4, bd de la Villette - 75019 Paris

CDAFAL *Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques*
4, rue Giffard - 75013 Paris

CGL *Confédération Générale du Logement*
29, rue des Cascades - 75020 Paris

CLCV *Consommation, Logement et Cadre de Vie*
29, rue Alphonse Bertillon - 75015 Paris

CNAFAL *Conseil National des Associations Familiales Laïques*
108, av Ledru Rollin - 75011 Paris

CNAFC *Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques*
28, place Saint-Georges - 75009 Paris

CNL *Confédération Nationale du Logement*
8, rue Mériel BP 119 - 93104 Montreuil Cedex

CSF *Confédération Syndicale des Familles*
53, rue Riquet - 75019 Paris

Familles de France
28, place Saint-Georges - 75009 Paris

Familles Rurales
7, cité d'Antin - 75009 Paris

FNAUT *Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports*
32, rue Raymond Losserand - 75014 Paris

INDECOSA-CGT *Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés - CGT*
263, rue de Paris - 93516 Montreuil Cedex

OR.GE.CO *Organisation Générale des Consommateurs*
64, av Pierre Grenier - 92100 Boulogne Billancourt

UFC - Que Choisir Ile-de-France
Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir
11, rue Guénot - 75555 Paris Cedex 11

UFCS *Union Féminine Civique et Sociale*
27, rue des Meuniers - 75012 Paris

UNAF *Union Nationale des Associations Familiales*
28, place Saint-Georges - 75009 Paris



5 La Charte des Médiateurs de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur. Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter. S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la Médiation Institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le Processus de la Médiation

Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé. Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions. Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties. Le Médiateur s'assure, avant le début de la



médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus. La médiation est menée de manière contradictoire. Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement. Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité. Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise. La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Les membres du Club des Médiateurs

de Services au Public

Liste au 1er janvier 2013

- Le Défenseur des Droits – Membre d'honneur
- Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
- Le Médiateur de BNP Paribas
- Le Médiateur de la Caisse des Dépôts et Consignations
- Le Médiateur des Communications Electroniques
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur du Groupe EDF
- Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur de Paris Habitat
- Le Médiateur des Programmes de France Télévision
- Le Médiateur de France 3
- Le Médiateur de GDF Suez
- Le Médiateur des Ministères de l'Economie et du Budget
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur national de Pôle Emploi
- Le Médiateur du Groupe La Poste, le Médiateur de la Banque Postale
- Le Médiateur de la RATP
- Le Médiateur de la SNCF
- Le Médiateur de la Ville de Paris

Saisir le Médiateur

QUAND ?

Le client doit en premier lieu présenter sa réclamation au Service Clientèle de la RATP. S'il n'est pas satisfait de la réponse, il peut alors saisir le Médiateur. Le client peut réclamer uniquement dans un délai de deux mois suivant la date de l'infraction. Au delà, les procès-verbaux sont transmis au Procureur de la République.

POURQUOI ?

Le Médiateur peut être saisi de tout litige portant sur les infractions à la Police des chemins de fer, sur l'exécution du contrat de transport, sur le fonctionnement des réseaux et sur les dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP, à l'exception des dommages corporels.

COMMENT ?

La saisine du Médiateur s'effectue par courrier, à travers une lettre lui expliquant la situation le plus clairement possible, accompagnée d'éléments justificatifs.

Elle sera envoyée à l'adresse suivante :

Médiateur de la RATP
LAC A9A
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane. Photos RATP com/agence photo : Gilles Aligon, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Denis Sutton • Avril 2013 •

Ce rapport a été imprimé sur un papier issu de forêts durablement gérées, répondant aux normes PEFC. Imprimeur certifié Imprim'Vert, PEFC, FSC.


RATP